

UCAPAN
YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI
SEMPENA MAJLIS ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI DAN
SEMINAR PENANDAARASAN
DI HOTEL MANDARIN ORIENTAL KUALA LUMPUR
13 APRIL 2000

Saya bersyukur dan mengucapkan terima kasih atas peluang yang di berikan kepada saya untuk bersama- sama meraikan kejayaan organisasi cemerlang yang telah terpilih menerima anugerah kualiti Perdana Menteri bagi tahun 1999 dan beberapa organisasi yang akan menerima sijil MS ISO 9000 perkhidmatan awam. Seterusnya, sukacita saya merasmikan seminar mengenai penandaarasan (benchmarking) yang diadakan khas sempena majlis ini. Tahniah kepada Mampu dan semua agensi yang terlibat dalam penganjuran majlis ini atas usaha berterusan yang ditunjukkan dalam menjayakan gerakan membudayakan kualiti dan kecemerlangan dalam perkhidmatan awam.

2. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syabas kepada ketiga-tiga penerima anugerah kualiti Perdana Menteri, anugerah yang paling tinggi dalam usaha gerakan kualiti di negara kita. Mereka telah membuktikan keunggulan masing-masing untuk muncul sebagai agensi yang paling cemerlang. Walaupun saya percaya kita mempunyai banyak organisasi cemerlang, persaingan telah membuktikan bahawa hanya yang terbaik akan muncul dan menyerlah.

3. Sesungguhnya persaingan banyak mendatangkan manfaat sekiranya mereka yang terlibat berfikiran terbuka dan positif, serta menjadikannya sebagai salah satu proses pembelajaran dan menilai diri sendiri (self assessment). Walaupun memenangi hadiah merupakan sesuatu yang dihajatkan dalam setiap pertandingan, proses menyediakan diri untuk bersaing sepatutnya dilihat sebagai pembelajaran yang paling bermakna. Syarikat-syarikat terkemuka yang pernah memenangi Malcolm Baldrige National Quality Award, salah satu anugerah kualiti bertaraf dunia yang paling berprestij, memulakan persediaan mereka bertahun-tahun sebelum benar-benar berani bersaing. Semasa proses persediaan inilah mereka menilai pencapaian berpandukan kriteria penghakiman yang ditetapkan.

4. Melalui proses persediaan ini juga organisasi mengetahui pelbagai kelemahan yang sebelum ini tersembunyi atau tidak disedari. Yang lebih penting ialah kesediaan pemimpin organisasi untuk membuat penilaian diri sendiri dan selanjutnya menguatkan komitmen untuk memandu arah dan menyemarakkan semangat dan dorongan warga organisasinya untuk sama-sama menuju kecemerlangan.

5. Saya percaya ketua-ketua organisasi yang telah mengambil bahagian dalam anugerah kualiti perdana menteri ini juga telah memainkan peranan penting dalam memimpin organisasi masing-masing untuk sampai ke tahap ini. Malah saya difahamkan terdapat agensi yang telah membuat persediaan rapi beberapa tahun sebelum ini untuk memastikan organisasinya benar-benar layak untuk menyertai persaingan. Sekiranya setiap calon dapat menerima pandangan bahawa proses pembelajaran yang dilalui lebih penting atau sekurang-kurangnya sama penting dengan mendapat hadiah, maka tiada orang yang sebenar-benarnya kalah.

6. Kecemerlangan tidak datang dengan mudah. Tanyalah mereka yang telah berjaya ke puncak, anda akan diceritakan dengan kisah perjuangan yang penuh cabaran dan dugaan. Kemenangan sebenar tidak pernah diperolehi secara kebetulan untuk mencapai ke tahap cemerlang, ia memerlukan lebih daripada semata-mata bakat atau niat. Dalam persaingan merebut anugerah ini, misalnya, setiap organisasi tentunya telah melalui satu proses perubahan yang telah berjaya melonjakkannya ke tahap yang lebih tinggi. Untuk berubah, banyak halangan yang perlu ditempuhi dan sukar untuk ditangani. Organisasi yang kita raikan hari ini adalah antara mereka yang berjaya melepasi ujian. Satu kesamaan yang ada pada mereka ialah ciri-ciri pengurusan kualiti yang unggul. Mereka mempunyai pemimpin yang berwawasan dan ada strategi kualiti yang jelas; (a) memberi perhatian kepada penggunaan maklumat; (b) mementingkan pembangunan sumber manusia dan penyertaan anggota organisasi; dan c) sentiasa menggalakkan inovasi dan memberi fokus kepada pelanggan.

7. Kepimpinan memainkan peranan amat penting dalam menentukan kecemerlangan organisasi. Walaupun sesetengah tanggung-jawab boleh di perturunkan, tetapi dalam bidang-bidang strategik seperti mengada dan mengurus perubahan atau membudayakan kualiti, pemimpin perlu sentiasa di hadapan dan menjadi penerajunya. Pimpinan yang berjaya dinilai dari beberapa segi kepimpinannya, terutama keupayaannya menetapkan wawasan, misi dan matlamat yang jelas bagi organisasinya. Mereka sentiasa komited dan strategik dalam membuat perancangan dan keputusan. Namun mereka tidak bertindak bersendirian kerana mereka sedar bahawa tanpa penglibatan anggota organisasi-nya, wawasan, misi dan matlamat tersebut tidak mungkin dapat difahami, dihayati dan dilaksanakan. Akibatnya perubahan tidak akan berlaku. Dengan itu pemimpin organisasi cemerlang mempunyai kemahiran untuk merangsang dan mendorong pengikutnya untuk bersamanya mensejajarkan minda dan tenaga ke arah perubahan yang dihajatkan.

8. Pemimpin yang berkesan juga sentiasa menilai pencapaian organisasinya dan prestasi orang di bawahnya. Penilaian memberi petunjuk kepada mereka tentang kelemahan serta kekuatan. Penilaian juga membolehkan mereka mengenalpasti individu dan kumpulan yang perlu diberi penghargaan, sementara membimbing serta membangunkan mereka yang lemah. Dengan itu mereka sentiasa hampir dengan pegawai dan staf, berinteraksi dan berkomunikasi serta menyediakan sumber yang diperlukan. Ringkasnya kepimpinan organisasi cemerlang berjaya menerapkan nilai kualiti ke setiap peringkat organisasinya sehingga wujud budaya kualiti yang mantap. Apabila budaya ini bertapak kukuh, setiap perubahan berikutnya ke arah kecemerlangan tidak sukar dilaksanakan. Pemimpin seperti ini akan membawa kecemerlangan di mana- mana mereka ditempatkan. Hakikat ini benar dalam semua bentuk organisasi sama ada organisasi awam, swasta, sosial atau politik.

9. Wawasan dan misi perlu disusuli dengan perancangan strategik dan program kualiti yang tersusun. Perancangan yang berkesan bergantung kepada keupayaan organisasi menganalisa persekitaran semasa dan menela masa depan. Bagi agensi awam, misalnya, tumpuan harus diberi kepada bagaimana organisasi tersebut dapat memenuhi tanggungjawabnya menyediakan perkhidmatan terbaik kepada kerajaan dan rakyat.

10. Begitu juga dengan syarikat swasta. Walaupun perancangan lebih mementingkan kepada memenuhi kehendak pengguna dan meningkatkan daya saing agar syarikat dapat memperolehi keuntungan yang lebih tinggi dan syarikat menjadi lebih maju, perhatian yang lebih perlu juga diberi kepada tanggungjawab sosial. Keperluan ini

seharusnya dijadikan salah satu komponen asas kepada perancangan dan bukannya dilakukan sebagai program sampingan.

11. Bagi persatuan sosial atau sukarela pula, kewujudan mereka hanya bermakna sekiranya setiap perancangan bukan sahaja diuruskan kepada kepentingan ahli semata-mata tetapi juga kepada masyarakat setempat. Malah persatuan cemerlang sentiasa memikirkan apakah sumbangan mereka kepada rakyat dan negara, tidak kira sekecil mana sumbangan tersebut.

12. Saya telah menekankan pentingnya penglibatan semua peringkat warga organisasi dalam setiap perubahan yang hendak dilakukan. Melalui pengalaman saya melihat banyak kekuatan yang ada pada setiap anggota organisasi. Masing-masing memiliki kemahiran tersendiri sesuai dengan bidang kerja dan taraf jawatan. Kebolehan setiap orang, tanpa mengira kedudukan, perlu dihormati. Seorang kerani mungkin dapat membantu menyelesaikan masalah operasi memandangkan kepakarannya dalam bidang tugas tertentu. Sebaliknya jika mereka diketepikan, mereka tidak akan merasakan bahawa sesuatu masalah itu adalah tanggungjawab bersama, sebaliknya menganggap ia masalah pengurusan. Perkara ini, walaupun sekali imbas nampak remeh, tetapi dalam jangka panjang ia memberi kesan yang besar kepada prestasi organisasi. Masalah yang mulanya kecil, jika tidak diselesaikan segera akan merebak dan menjadi semakin kusut dan kompleks. Di peringkat ini puncanya semakin sukar dicari dan kos penyelesaiannya semakin tinggi. Itulah sebabnya, pada pandangan saya, konsep penyertaan ini penting diberi perhatian dan di praktikkan.

11. Bercakap tentang pengurusan secara penyertaan atau participative management, saya teringat kepada salah satu kaedah penyertaan secara berkumpulan yang diperkenalkan oleh Jepun, iaitu QCC (Quality Control Circular) atau kumpulan meningkat mutu kerja (KMK). Saya dapati kita juga telah begitu lama melaksanakannya dan nampaknya masih cergas sehingga sekarang. Mungkin salah satu sebab kenapa ia dapat bertahan lama ialah kerana KMK adalah satu-satu mekanisme penyelesaian masalah yang melibatkan staf di peringkat operasi. Tetapi tersirat dalam aktiviti ini ialah perasaan bangga di kalangan ahli-ahli kumpulan bahawa mereka diberi kepercayaan untuk menyelesaikan masalah organisasi dan kepakaran mereka diiktiraf oleh pihak pengurusan. Proses yang dilalui juga memberi pembelajaran kepada mereka bahawa setiap orang berhak memberi pendapat dan setiap pendapat perlu dihormati. Disamping itu saya mendapat tahu setiap tahun kumpulan terbaik dirai dan diberi anugerah khas. Ini sudah tentu dapat meningkatkan dorongan dan semangat berlumba-lumba.

13. Saya difahamkan bahawa kegiatan KMK yang diamalkan dalam organisasi awam telah diubahsuai dengan memperluaskan skop perbincangannya kepada projek-projek yang boleh meningkatkan kualiti secara berterusan dan bukan semata-mata ditumpukan kepada menyelesaikan masalah operasi. Keahliannya juga di buka kepada semua peringkat pekerja dari pelbagai unit. Walau bagaimanapun ia tidak mengubah konsep penyertaan dan semangat berkumpulan. Malah dengan penglibatan lebih ramai ahli dari pelbagai peringkat dan unit, kesannya akan lebih meluas* selain itu ia meningkatkan keupayaan kumpulan untuk membincangkan projek dan program yang lebih besar termasuk yang berkaitan dengan penggunaan I.T, sejajar dengan perkembangan semasa. Syabas saya ucapkan kepada semua yang terlibat dalam menyemarakkan kegiatan ini untuk kepentingan kita bersama dan untuk kemajuan pentadbiran awam Malaysia khususnya.

14. Dalam acara pagi ini saya juga diminta untuk menyampaikan sijil ms iso perkhidmatan awam kepada beberapa agensi awam yang telah berjaya mengadakan sistem pengurusan kualiti berpandukan standard ISO 9000. Syabas kita ucapkan kepada agensi-agensi ini kerana kegigihan mereka melalui proses yang sistematik untuk menentukan standard kualiti perkhidmatan mereka sentiasa terjamin dan konsisten. Saya dimaklumkan bahawa terdapat di kalangan mereka yang akan menerima sijil ini terdiri daripada agensi di peringkat negeri dan daerah. Dengan ini terbukti bahawa pelaksanaan MS ISO 9000 telah berjaya dikembangkan ke seluruh perkhidmatan awam. Tidak secara langsung, kejayaan mereka mencabar agensi-agensi yang lebih besar di peringkat persekutuan seperti kementerian dan agensi-agensi pusat.

15. Kita harus berbangga atas kecekalan agensi yang telah berusaha melaksanakan program yang mencabar ini dan kesungguhan mereka menyahut saranan Yab Perdana Menteri supaya agensi awam meningkatkan sistem pengurusan kualiti ke tahap standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Ia memang mencabar kerana setakat ini hanya perkhidmatan awam Malaysia sahaja yang bersedia dan berani untuk melaksanakan ISO 9000 di semua peringkat pentadbirannya. Negara perlu mempunyai perkhidmatan awamnya yang maju, efisien dan efektif demi untuk mencapai wawasan 2020.

16. Sambil kita bersyukur dengan pencapaian setakat ini, kita pula jangan lupa untuk mengakui bahawa kecemerlangan bukan sahaja sukar diperolehi tetapi perlu terus dipertingkatkan. Banyak contoh tentang lumpuhnya sesebuah organisasi kerana gagal mengekalkan kecemerlangannya. Pengajaran ini harus memberi kesedaran bahawa terdapat organisasi yang lebih baik daripada organisasi kita. Mungkin sistem pengurusannya lebih baik, proses kerjanya lebih berkesan, produknya lebih berkualiti atau perkhidmatannya lebih bermutu. Dengan itu kita harus belajar dari mereka. Sesetengah daripadanya boleh terus digunapakai, yang lain mungkin perlu diubahsuai. Malah dalam jangka panjang apa yang pada mulanya digunapakai dan diubahsuai, akhirnya ditambahbaik sehingga lebih baik daripada sumber asal iaitu organisasi yang kita gunakan sebagai penandaaras (benchmark).

17. Konsep penandaarasan (benchmarking) ini bukanlah sesuatu yang baru. Tetapi yang pasti ia merupakan konsep yang amat murni falsafahnya dan amat secocok dengan tuntutan agama. Saya percaya semua agama menganjurkan kita supaya sentiasa bermuhasabah atau membuat self-assessment untuk menilai kelemahan dan kekuatan kita. Kita bersyukur atas kekuatan yang diberi dan sebaliknya menyedari kelemahan yang ada serta sanggup merendah diri untuk belajar daripada mereka yang lebih bijak berilmu.

18. Pelbagai pembaharuan dalam pengurusan organisasi yang kita perkenalkan selama ini sebenarnya adalah hasil dari pemerhatian kita atau maklumat yang kita perolehi daripada sesuatu sumber asal. Kemudian kita sesuaikan dengan idea dan persekitaran organisasi kita. Tetapi ini lazimnya berlaku secara tidak disedari dan jarang ianya melalui perancangan yang teratur. Untuk lebih berkesan, proses mengadakan penandaarasan ini perlu melalui urutan yang sistematik. Itulah sebenarnya konsep penandaarasan yang patut diamalkan.

19. Saya mengucapkan syabas kepada perkhidmatan awam yang telah memberi penekanan kepada pelaksanaan penandaarasan yang sistematik dengan menyediakan panduan terperinci. Saya juga mengalu-alukan usaha mengadakan seminar yang khusus mengenai penandaarasan dan mengharapkan perbincangan di

seminar ini nanti dapat melengkapkan kefahaman pegawai-pegawai yang terlibat untuk melaksanakan penandaarasan di agensi masing-masing.

20. Sesungguhnya inisiatif ini membuktikan bahawa kita tidak ketandusan idea dan usaha. Sementara fokus diberi kepada pembangunan information and communication technology (ICT), kita tidak harus lupa bahawa usaha itu adalah dalam konteks meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan. Malah kedua-duanya sepatutnya berjalan seiring kerana percantuman antara ICT, sebagai pembolehdaya (enabler), dengan pengurusan akan mempercepatkan kita mencapai matlamat asas iaitu menyediakan produk yang berkualiti atau menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna, pelanggan dan rakyat keseluruhannya.

21. Saudara-saudari sedia maklum bahawa pelaksanaan aplikasi kerajaan elektronik, iaitu salah satu daripada tujuh aplikasi perdana koridor raya multimedia, adalah dalam berbagai tahap pencapaian. Pelaksanaan projek ini akan membawa kesan dari segi akses kepada segala bentuk dan jenis maklumat rasmi kerajaan serta juga peningkatan bilangan pengguna perkhidmatan kerajaan. Semua maklumat kerajaan akan bertukar media dari kertas ke media elektronik. Justeru itu harus ada perancangan awal untuk menjamin keselamatan dan keutuhan maklumat kerajaan supaya keyakinan pengguna tidak tergugat.

22. Pembangunan koridor raya multimedia merupakan satu peralihan kepada pewujudan masyarakat rangkaian (network society). Perkembangan baru ini antara lain memerlukan persekitaran yang lebih selamat dan terjamin. Perkara ini penting bagi menentukan kejayaan pelaksanaan program-program ICT. Pengalaman negara-negara maju yang telah lama melaksanakan program-program ICT menunjukkan wujudnya keperluan yang mendesak bagi menangani cabaran baru ICT dari segi usaha menghalang penipuan dan pemalsuan. Ancamannya kian meningkat seiring dengan peningkatan perkhidmatan yang disediakan. Adalah didapati pelaksanaan e-business melalui internet belum mendapat penerimaan dan keyakinan yang sewajarnya. Ini berkait rapat dengan ciri World Wide Web yang tidak dapat dikawal atau unregulated. Bagi mengatasi cabaran ini sistem komunikasi yang selamat dan teguh perlu disediakan.

23. Bagi sektor awam, saya sukacita mendapat tahu bahawa satu bahagian khusus telah diwujudkan di MAMPU untuk mengendalikan aspek keselamatan ICT. Bahagian ini telah dipertanggungjawabkan untuk melaksana program-program seperti perancangan dasar dan standard keselamatan ICT, kesinambungan perkhidmatan atau business resumption, audit keselamatan, akreditasi pegawai keselamatan ICT, kriptologi, pembentukan computer emergency response team serta latihan dan pembudayaan keselamatan ICT.

24. Bagi menentukan pembangunan dan penggunaan ICT di agensi-agensi bergerak secara terancang dan berterusan, kerajaan telah mengenalpasti keperluan mewujudkan chief information officer (CIO) atau ketua pegawai maklumat di kementerian, jabatan persekutuan dan pejabat setiausaha kerajaan negeri. Tugas utama CIO ini ialah merangka strategi, objektif dan membentuk peranan ICT dalam organisasi dengan lebih berkesan. CIO perlu memastikan strategi organisasi dan strategi ICT adalah sejajar serta dilaksanakan dengan pemantauan yang lebih berkesan.

25. Keupayaan dan kecekapan pengurusan agensi-agensi kerajaan yang telah ditunjukkan sehingga kini akan terus meyakinkan kerajaan untuk meletakkan tanggungjawab kepada sektor awam menerajui perubahan yang lebih besar. Baru-baru ini pengumuman telah dibuat mengenai satu lagi peralihan paradigma ke arah k-economy (ekonomi berasaskan pengetahuan). Saya berharap sektor awam bersama-sama semua pihak yang lain akan mengembling kepakaran dan idea untuk menyediakan rangkakerja dasar yang akan menjadi landasan kepada peralihan ini demi untuk kemajuan negara.

26. Saya ingin mengucapkan tahniah kepada penerima- penerima anugerah kualiti Perdana Menteri bagi tahun 1999. Kepada semua calon yang mengambil bahagian saya ingin mengulangi bahawa persaingan merebut anugerah ini adalah satu pembelajaran yang amat berguna kepada masa depan organisasi anda.

27. Saya juga sekali lagi mengucapkan syabas kepada agensi-agensi yang akan menerima sijil MS ISO 9000 perkhidmatan awam.

28. Kejayaan agensi-agensi cemerlang ini harus menjadi kebanggaan dan contoh kepada kita semua. Kita ingin melihat lebih banyak agensi cemerlang dalam semua sektor kerana negara amat memerlukan sokongan kuat daripada kecemerlangan mereka. Kejayaan negara misalnya dalam menangani kegawatan ekonomi dan memulihkannya dalam masa yang singkat sebahagiannya adalah hasil dari kekuatan dan ketahanan mereka. Ini diperteguhkan lagi oleh keupayaan kita menggembeng kekuatan institusi di pelbagai sektor untuk sama-sama berkongsi minda dan kepakaran merangka strategi yang tepat dan melaksanakannya dengan berkesan. Tanpa sokongan daripada kekuatan ini sudah tentu sukar untuk kita bangkit semula. Tanpa perkongsian pintar yang kita amalkan selama ini, ujian getir yang dilalui sudah tentu akan melumpuhkan kita.

29. Alhamdulillah, kita berjaya melepaskan diri daripada ancaman ini. Namun cabaran di hadapan masih besar. Perjalanan menuju ke puncak masih jauh. Justeru itu kita masih belum boleh merasa selesa, apa lagi untuk membiarkan diri dilekakan oleh sanjungan dan pujian. Apa yang lebih penting sekarang ialah untuk kita terus merapatkan barisan dan bersama-sama mengekalkan perpaduan, keamanan dan kestabilan negara. Dengan harapan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan seminar penandaarasan dan sekali lagi tahniah kepada semua.

Terima kasih.